

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**И. о. декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г.
«20» мая 2022 г.**



Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.07 Стандартизация, сертификация и контроль каче-
ства сервисных услуг**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» являются выработка у студентов необходимого запаса знаний и практических навыков, необходимых для понимания сущности процессов стандартизации, сертификации и контроля качества сервисных услуг и реализации комплексного системного подхода к их изучению.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знания: сущности и моделей качества, методологических основ оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
		Умения: проводить оценку качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	Навыки и/или трудовые действия: реализация методов оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		Знания: теоретических и методологических основ стандартизации и сертификации гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию
	Умения: оказывать гостинично-ресторанные услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документации в области стандартизации и сертификации	
	Навыки и/или трудовые действия: применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании гостинично-ресторанных услуги в соответствии с заявленным качеством	

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.29 «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

– для студентов очной формы обучения – во 2 семестре; заочной формы обучения – 2 курс.

Для освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин: правоведение, экономика, безопасность жизнедеятельности.

Освоение дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма
- Организация и технология работы гостиничных служб
- Организация работы АХС в гостинице
- Организация обслуживания в сфере общественного питания
- Организация продвижения сервисных услуг
- Основы деятельности предприятия питания
- Особенности транспортного обслуживания
- Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	108/3	18	36	-	54	-	Дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		-	-	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	108/3	-	-	-	0,25	-	-

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	108/3	4	8	-	92	4	Дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		-	-	-	-	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	144/4	0,2	-	-	-	0,25	-	-

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»	12	2	4	-	6	Собеседование, практико-ориентированное задание	Перечень вопросов для собеседования комплект вариантов практико-ориентированного задания	ОПК-3.2
2	Стандартизация услуг	14	2	4	-	8	Собеседование, практико-ориентированное задание, контрольная работа № 1	Перечень вопросов для собеседования, комплект вариантов практико-ориентированного задания, перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК-3.2
3	Система стандартизации в Российской Федерации	14	2	4	-	8	Собеседование, практико-ориентированное задание, контрольная работа № 2	Перечень вопросов для собеседования, комплект вариантов практико-ориентированного задания, перечень вопросов для проведения контрольной работы	
4	Основы сертификации	14	2	4	-	8	Собеседование, контрольная работа № 3	Перечень вопросов для собеседования, перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК-3.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство про- верки результатов до- стижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семи- нарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
5	Сертификация в сфере услуг	16	2	6	-	8	практико- ориентиро- ванное за- дание	Комплект ва- риантов прак- тико- ориентирован- ного задания	ОПК-3.2
6	системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	22	6	8	-	8	Собеседо- вание	Перечень во- просов для со- беседования	ОПК-3.2
7	Практика и управление качеством	16	2	6	-	8	Контроль- ная работа № 4	Комплект ва- риантов прак- тико- ориентирован- ного задания, перечень во- просов для проведения контрольной работы	ОПК-3.1
	Промежуточная атте- стация	-	-	-	-	-	Экзамен	Вопросы к эк- замену	ОПК-3.1 ОПК-3.2
	Итого	108	18	36	-	54	-	-	

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				кон- троля успевае- мости и про-	про- верки результ- татов дости- жения	инди- като- ров до- стижения	компе-
				Семи- нарские занятия					

		Всего	Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа			
1	Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»	18	2	-	-	16	Собеседование, практико-ориентированное задание	Перечень вопросов для собеседования комплект вариантов практико-ориентированного задания	ОПК-3.2
2	Стандартизация услуг	18	-	2	-	16	Собеседование, практико-ориентированное задание	Перечень вопросов для собеседования, комплект вариантов практико-ориентированного задания	ОПК-3.2
3	Система стандартизации в Российской Федерации	16	-	-	-	16	Собеседование, практико-ориентированное задание	Перечень вопросов для собеседования, комплект вариантов практико-ориентированного задания	
4	Основы сертификации	16	-	-	-	16	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-3.2
5	Сертификация в сфере услуг	18	-	2	-	16	практико-ориентированное задание	Комплект вариантов практико-ориентированного задания	ОПК-3.2
6	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	18	2	2	-	14	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-3.2
7	Практика и управление качеством	18	-	2	-	16	Практико-ориентированное задание	Комплект вариантов практико-ориентированного задания	ОПК-3.1
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	14	-	-	-	14	Контрольная работа	Перечень вопросов для проведения контрольной работы	

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	9	Экзамен	Вопросы к экзамену	ОПК-3.1 ОПК-3.2
	Итого	108	4	8	-	96	-	-	

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг» (лекция-визуализация)	Исторические предпосылки развития стандартизации Понятие и сущность стандартизации Виды и содержание нормативных документов по стандартизации Характеристика методов стандартизации	2/2	2/2	-
Стандартизация услуг	Общая характеристика и социальное значение услуг Виды нормативных документов в области стандартизации услуг Специфика стандартизации услуг	2	-	-
Характеристика системы стандартизации в Российской Федерации (лекция-визуализация)	Органы и службы по стандартизации Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов Информационное обеспечение стандартизации	2/2	-	-
Основы сертификации	Из истории сертификации Основные понятия в области сертификации Обязательная и добровольная сертификация Правила и документы по проведению работ в области сертификации	2	-	-
Сертификация в сфере	Цели и объекты сертификации в сфере	2	-	-

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
услуг	услуг Этапы проведения сертификации услуг Схемы сертификации услуг Оценка качества услуг			
Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Основные понятия и принципы менеджмента качества Системы менеджмента качества	6	6	-
Практика и управление качеством	Премия Правительства РФ в области качества Программа «100 лучших товаров России» Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени Малкома Болдриджа	2	-	-
Итого		18/4	4/2	-

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего часов / часов интерактивных занятий		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
		прак	прак	прак
Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»	<u>Практическое занятие.</u> Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг.	4	-	-
Стандартизация услуг	<u>Практическое занятие.</u> Стандартизация услуг (выполнение практико-ориентированных заданий) Контрольная работа № 1.	4/2	2/2	-
Характеристика системы стандартизации в Российской Федерации	<u>Практическое занятие.</u> Характеристика системы стандартизации в Российской Федерации (выполнение практико-ориентированных заданий) Контрольная работа № 2.	4/2	-	-
Основы сертификации	<u>Практическое занятие.</u> Основы сертификации Контрольная работа № 3.	4	-	-
Сертификация в сфере услуг	<u>Практическое занятие.</u> Сертификация в сфере услуг (выполнение практико-	6/2	2/2	-

	<i>ориентированных заданий)</i>			
Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	<u>Практическое занятие.</u> Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	8	2	-
Практика и управление качеством	<u>Практическое занятие.</u> Практика и управление качеством <u>Контрольная работа № 4.</u>	6	2	-
Итого		36/6	8/4	-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям	20	-	52	-
Подготовка к выполнению практико-ориентированных заданий	22	-	57	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	12	-	-	-
Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	-	-	14	-
Подготовка к экзамену		36		9
ИТОГО	54	36	123	9

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Введение в дисциплину	1,2	1,2,3,4,6,7,	www.consultant.ru/

	«Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»		8,9,10	http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
2	Стандартизация услуг	1,3	1,2,3,4,5, 6,8,9,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
3	Характеристика системы стандартизации в Российской Федерации	1	1,4,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
4	Основы сертификации	1	1,4,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
5	Сертификация в сфере услуг	1	1,4,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
6	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	1	1,4,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
7	Практика и управление качеством	1	1,4,10	www.consultant.ru/ http://abc.vvsu.ru/Books/ www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потреби-	Менеджмент в сервисе и туризме			+							
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг		+								
	Организационно-управленческая практика						+				
	Подготовка к сдаче и сдача государ-								+		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Индикатор компетенции (код и содержание) телей и заинтересованных сторон	ответственного экзамена										
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	Менеджмент в сервисе и туризме			+							
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг		+								
	Организационно-управленческая практика						+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры				
		1	2	3	4	5
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Менеджмент в сервисе и туризме		+			
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	Менеджмент в сервисе и туризме		+			
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг			+		
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-2	15
2.	Контрольная работа № 2 по темам 3	15
3.	Контрольная работа № 3 по темам 4	15
4.	Контрольная работа № 4 по темам 5-7	15
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, формируемых дисциплиной «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Для **студентов очной формы** обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

1 балл – снимается за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85 % лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседовании, решения расчетных задач, выполнения тестовых заданий по дисциплине (**max 15 баллов**):

1 балл (знания) – за ответ на собеседовании (**max – 5 баллов** за 5 собеседований).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

1 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0,5 балла:

- усвоение основного материала недостаточно высокое;
- материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки;
- при ответах на вопросы изложение большей части материала.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2 балла (умения, навыки) – за решение расчетной задачи (**max – 6 баллов** за 3 расчетных задачи).

Баллы за решение задачи складываются следующим образом:

2 балла. Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1 балл. Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

0,5 балла. Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задача не решена.

2 балла (умения, навыки) – за выполнение практико-ориентированного задания (**max – 4 балла** за 2 практико-ориентированных задания).

Баллы за выполнение задания складываются следующим образом:

2 балла. Задание выполнено в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1 балл. Задание выполнено с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

0,5 балла. Задание выполнено с задержкой, в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам **выполнения письменной контрольной работы** (контрольная точка), которая включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания): (2 вопроса – max 6 баллов)

3 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

2-2,5 балла – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1,5 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1 балл – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0,5 балла – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - max 9 баллов) (умения, навыки):

9 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7-8 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

5-6 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

3-4 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

1-2 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

Поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (max – 15 баллов). (max – 3 реферата по 5 баллов)

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

5 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

4 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество
1	Контрольная работа по всем темам дисциплины	60
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)	15
	Итого	100

При проведении итоговой аттестации «экзамен» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче экзамена к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 5
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 5
Задача (оценка умений и навыков)	до 6
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

2 баллов Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:
для экзамена:

- «Отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 70 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 56 до 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1: Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.

8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направление на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?.

Тема 4: Основы сертификации

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Тема 6: Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

1. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества
Эволюция методов обеспечения качества
2. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества

3. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
4. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов

Типовые практико-ориентированные задания

Тема 1: Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Найдите дополнительную информацию и опишите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Алгоритм : объект — кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ — ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача — оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), работайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Алгоритм: объект стандартизации — учебная аудитория.

Показатели качества — надежности 1.....,2.....,

функциональности 1.....,2.....,

3. К методам кодирования относятся также штриховые коды, наносимые на продукцию. Какую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшифруйте штриховой код.

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в Российской Федерации и в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Алгоритм: NIST National Institute of Standards and Technology

Наименование — Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование — из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

Тема 5: Сертификация в сфере услуг

1. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услуги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.

Типовые контрольные точки для студентов очной формы обучения

Контрольная точка № 1 по темам 1-2

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Понятие и сущность стандартизации. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации. Характеристика методов стандартизации (3 балла).
2. Общая характеристика и социальное значение услуг. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг. Специфика стандартизации услуг (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Контрольная точка № 2 по теме 3

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Органы и службы по стандартизации. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов (3 балла)
2. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

Контрольная точка № 3 по теме 4

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Основные понятия в области сертификации. Обязательная и добровольная сертификация (3 балла).
2. Правила и документы по проведению работ в области сертификации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах. (5 баллов)
2. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель (4 балла).

Контрольная точка № 4 по темам 5-7

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Цели и объекты сертификации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг. Схемы сертификации услуг. Оценка качества услуг (3 балла)
2. Премия Правительства РФ в области качества Программа «100 лучших товаров России» Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени Малкома Болдриджа. (3 балла)

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Тест (оценка знаний) (15 баллов)

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основная цель стандартизации – это...
 - а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
 - б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
 - в) установление требований к качеству товаров и услуг;

- г) все перечисленное;
д) только б) и в).
2. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это...
- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
б) действие стандартов в пределах одного государства;
в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
г) все перечисленное.
3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
- а) когда выпускается продукция малыми предприятиями;
б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
в) толкуются термины в определенной области детальности;
г) все перечисленное.
4. Симплификация – это ...
- а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применении в общественной деятельности;
г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.
5. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:
- а) основополагающие;
б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
в) на классификацию предприятий;
г) все перечисленное;
д) только б) и в).
6. К особенностям услуг можно отнести:
- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
в) все перечисленное.
7. К показателям назначения услуг относятся:
- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
г) все перечисленное.
8. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:
- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
г) все перечисленное;
д) только б) и в).
9. Государственный инспектор имеет право:
- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;
б) доступ в служебные и производственные помещения;
в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
г) все перечисленное;
д) только б) и в).
10. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:
- а) административная и гражданско-правовая;
б) уголовная и административная;
в) уголовная и гражданско-правовая;
г) все перечисленное?
11. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т.

- а) в ОКУН;
- б) ОКПО;
- в) ЕСКК;
- г) ОКВ?

12. Основные цели сертификации – это ...

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

13. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

14. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

- а) законодательными актами РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное.

15. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

16. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

17. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

18. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное.

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков)

Задание 1. (15 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Задание 2. (15 баллов)

- Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

- Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах.

3. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель.

Задание 3 (15 баллов)

2. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

Вопросы и задания к экзамену

Теоретические вопросы

3. Исторические предпосылки развития стандартизации
4. Понятие и сущность стандартизации
5. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации
6. Характеристика методов стандартизации
Общая характеристика и социальное значение услуг
7. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг
8. Специфика стандартизации услуг
9. Органы и службы по стандартизации
10. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
12. Информационное обеспечение стандартизации Из истории сертификации
13. Основные понятия в области сертификации
14. Обязательная и добровольная сертификация
Правила и документы по проведению работ в области сертификации
15. Цели и объекты сертификации в сфере услуг
16. Этапы проведения сертификации услуг
17. Схемы сертификации услуг
18. Оценка качества услуг
Основные понятия и принципы менеджмента качества
19. Системы менеджмента качества
Премия Правительства РФ в области качества
Программа «100 лучших товаров России»
20. Система сертификации качества Б. А. Минина
Национальная премия США имени Малкома Болдриджа
21. Концепция управления качеством ХАССП.
22. Принципы системы ХАССП
23. Классификация показателей качества услуг
24. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг
25. Национальный стандарт РФ «Услуги населению. номенклатура показателей качества»
26. Правила заполнения бланка сертификата
27. Информация о технических регламентах и документах по стандартизации
28. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции
29. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
30. Федеральный закон о техническом регулировании № 184-ФЗ
31. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
32. Стандартизация в менеджменте качества
33. Метрология и менеджмент качества
34. Сертификация продукции и систем качества
35. Эволюция методов обеспечения качества
36. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества
37. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
38. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов
39. Основные термины и определения квалитметрии, выбор определяющих показателей качества, показатели качества услуг).
40. Назовите и охарактеризуйте условия осуществления сертификации услуг туристической фирмы и услуг средств размещения.
41. Назовите основные цели и задачи государственной политики в сфере СКСиТ.
42. Какие отличия можно выявить в процедуре оценки качества обслуживания со стороны руко-

- водства, обслуживающего персонала и клиента?
43. Назовите основных субъектов туристской индустрии и охарактеризуйте их функции.
 44. Какие туристские услуги подлежат сертификации добровольной, какие обязательной?
 45. Что включает в себя понятие «базовые стандарты системы менеджмента
 46. качества»?
 47. Раскройте основное содержание принципов менеджмента качества, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
 48. Назовите основные документы, регулирующие организационно-практическую деятельность по сертификации СМК в России.
 49. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы сертификации СМК.
 50. Назовите основные требования к программе проверки и оценки системы качества на предприятии сферы СКСиТ.
 51. Дайте определение терминам «несоответствие» и «уведомление».
 52. Назовите основные разделы структуры и порядок составления акта по результатам проверки.
 53. Наличие каких документов необходимо подтвердить предприятию при подготовке и прохождении сертификации?
 54. Перечислите и дайте характеристику схем сертификации услуг и продукции в СКСиТ.

Практико-ориентированные задания

Задание № 1.

Анализ этапов сертификации

В табл. 1 представлен пример карты анализа для сертификационной проверки туристической фирмы.

Карта анализа

Показатели	Критерии
1	2
1. Внешний вид офиса	Наличие хорошо читаемой вывески с наименованием турфирмы (только на русском языке), юридическим адресом и временем работы, наличие удобного входа, указателей и т.д
2. Внутреннее содержание офиса	Наличие телефона, факса, удобного места для работы с клиентами, информационного стенда (обязательны свидетельство о регистрации предприятия, лицензии, адреса и телефоны ближайших обществ по защите прав потребителей и антимонопольного управления)
3. Аттестация персонала	Уровень подготовки персонала. Должностные инструкции
4. Документы, регулирующие отношения фирмы и клиента	Путевка, информационный листок, договор, порядок оформления указанных документов
5. Укомплектованность папки туриста	Проект договора с туристом. Описание маршрута и программы путешествия. Вредные факторы на маршруте и меры по снижению уровня их допустимого риска. Памятка о правилах поведения в стране пребывания. Правила прохождения таможенного и пограничного контроля. Информация об обязательных платежах на маршруте и времени их уплаты (экологический сбор, плата за багаж и т.д.) Условия страхования
6. Контрольные тесты инструктажей об обеспечении безопасности маршрута, правилах поведения в стране пребывания, факторах риска	Наличие личных росписей туристов в журнале регистрации
7. Информация о путешествии	Соответствие описания путешествия и информа-

	ационного листка ГОСТ Р 56681-94
8. Программа путешествия	Соответствие заключенному договору
9. Укомплектованность папки руководителя	Копия контракта. Описание маршрута и подробная программа путешествия. Должностная инструкция руководителя тургруппы. Инструкция соответствия руководителя тургруппы. Действия руководителя в чрезвычайной ситуации. Система прохождения инструктажей. Контрольные тесты инструктажей. Договор с туристом на данный маршрут.

1. Составить программу работ по сертификации туристских услуг на основании табл. 1.
2. На примере конкретной туристской фирмы провести анализ сертификационной проверки и заполнить карту.
3. По результатам анализа оформить аттестационную анкету предприятия сферы услуг.

Задание 2. Заполните таблицу.

Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в табл. 1.

Таблица 1. Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения

основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 135 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>
2. ЭБС «Znanium»: Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: учеб. пособие / Л.В. Баум — М.: Вузовский учебник: ИНФРАМ, 2019. — 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=772505>
3. ЭБС «Znanium»: Аристов О. В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>

дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
2. ЭБС «Znanium»: Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=427170>
3. ЭБС «Znanium»: Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>
4. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968928>
5. ЭБС "Znanium": Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>
6. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Качество гостиничных услуг [электронный полный текст] : практикум 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2013. - 289 КБ.
7. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению ""Гостиничное дело"" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
8. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник для студентов по направлению ""Гостиничное дело"" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия, 2012. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
9. Менеджмент в России и за рубежом (периодическое издание).
10. Управление персоналом (периодическое издание).
11. Проблемы теории и практики управления (периодическое издание).
12. Международная реферативная база данных SCOPUS. <http://www.scopus.com>
13. Международная реферативная база данных Web of Science. <http://wokinfo.com/russian>
14. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки <http://elibrary.rsl.ru>

Список литературы верен
Директор НБ _____

М.В. Обновленская

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. Управление качеством услуг: учеб.-метод. пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев. Ставрополь : Секвойя, 2019. 61 с.

2. Управление качеством услуг в туризме (электронное учебное пособие). № 2019610083. 2019 г.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. www.consultant.ru/ справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. <http://abc.vvsu.ru/Books/> - Сайт цифровых учебно-методических материалов.
3. <http://base.consultant.ru> – справочно – правовая система
4. www.mirkachestva.ru – сайт Мир качества
5. www.quality.eur.ru - сайт по менеджменту качества

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторские занятия, на заочную форму обучения – 123 отведено на самостоятельную работу и 12 часа – на аудиторские занятия

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

Google Chrome, архиватор 7-Zip, PDF XChange Viewer, AIMP, Media Player Classic, FreeCommander.

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	---

1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EH600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 406, площадь – 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	<i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)</i>	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	<i>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м²).</i>	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 406, площадь – 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 406, площадь – 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактив-

		<p>ная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
--	--	--

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;


в) для глухих и слабослышащих:


- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;


д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.


Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и учебного плана по профилю «Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»

Автор (ы)  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

Рецензенты  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

 к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Рязанцев И.И.

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Зав. кафедрой  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.


Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Руководитель ОП

д.э.н., профессор В.А. Фурсов

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Б1.О.07 Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата по направлению подготовки

43.03.01	«Сервис»
код	Наименование направления подготовки/специальности
	«Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»
	Профиль/магистерская программа/специализация
Форма обучения – очная	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет _____3___ ЗЕТ, _____108_ часа.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка – ___ ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч., <u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, практические занятия – 8 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка – ___ ч., контроль – 4 ч.
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины Б1.О.07 «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» являются выработка у студентов необходимого запаса знаний и практических навыков, необходимых для понимания сущности процессов стандартизации, сертификации и контроля качества сервисных услуг и реализации комплексного системного подхода к их изучению.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина Б1.О.07 «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	Общепрофессиональные компетенции(ОПК): ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знания: - сущности и моделей качества, методологических основ оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-3.1) - теоретических и методологических основ стандартизации и сертификации гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (ОПК-3.2) Умения: - проводить оценку качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1) - оказывать гостинично-ресторанные услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документации в области стандартизации и сертификации (ОПК-3.2)

	<p>Навыки: - реализация методов оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон(ОПК-3.1) - применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании гостинично-ресторанных услуги в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3.2)</p>
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» 2. Стандартизация услуг 3. Система стандартизации в Российской Федерации 4. Основы сертификации 5. Сертификация в сфере услуг 6. системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 7. Практика и управление качеством
Форма контроля	<p><u>Очная форма обучения:</u> семестр 2 – экзамен <u>Заочная форма обучения:</u> 2 курс – экзамен</p>
Автор(ы):	<p>к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М. </p>